

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN
DI KOPERASI KARYAWAN “SURYA SARI”
PT. ISM BOGASARI FLOUR MILLS
SURABAYA**

S K R I P S I



Oleh :

FAIZIN

0512315080 / FE / EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN
JAWA TIMUR
2011**

S K R I P S I

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN DI KOPERASI KARYAWAN “SURYA SAKTI” PT. ISM BOGASARI FLOUR MILLS SURABAYA

Yang diajukan

FAIZIN

0512315080 / FE / EM

Telah dipertahankan dihadapan
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 27 Mei 2011

Pembimbing

Tim Penguji :

Ketua

Dra. Ec. Siti Aminah, MM

Drs. Ec. Eko Purwanto, M.Sc

Sekretaris

Yuniningsih, SE, M.Si

Anggota

Dra. Ec. Siti Aminah, MM

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM
NIP. 030 202 389

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi satu syarat penyelesaian Program Studi Pendidikan Strata Satu, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Ibu Dra. Ec. Siti Aminah, MM, selaku Dosen Pembimbing yang penuh dengan mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing penulisan ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu yang sangat bernilai. Sehingga ucapan terima kasihpun dirasa belum cukup untuk menghargai jasa Bapak dan Ibu. Namun teriring do'a semoga apa yang sudah diberikan kepada kami akan terbalaskan dengan berkah dari sang Ilahi.
6. Yang terhormat Bapak dan Ibu, sembah sujud serta ucapan terima kasih atas semua do'a, restu, dukungan, nasehat yang diberikan kepada penulis.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, April 2011

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Pemasaran.....	9
2.2.1.1. Pengertian Pemasaran	9
2.2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.2.1.3. Konsep Pemasaran.....	11
2.2.1.4. Tujuan Pemasaran.....	13
2.2.2. Loyalitas Pelanggan	13

2.2.2.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2.2.2. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	14
2.2.3. Kepuasan Pelanggan	15
2.2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.2.3.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan	17
2.2.4. Kualitas Layanan.....	17
2.2.4.1. Pengertian Kualitas Layanan	17
2.2.4.2. Dimensi Kualitas Layanan	21
2.2.5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.3. Kerangka Konseptual	26
2.4. Hipotesis.....	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.1.1. Definisi Operasional.....	28
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	31
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	31
3.3. Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1. Jenis Data	32
3.3.2. Sumber Data.....	33
3.3.3. Pengumpulan Data	33
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	33

3.4.1. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	33
3.4.2. Uji Outlier Univariat dan Multivariat	34
3.4.2.1. Uji Outlier Univariat.....	34
3.4.2.2. Uji Outlier Multivariat	35
3.4.3. Uji Normalitas Data	45
3.4.4. Pemodelan SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>) ...	36
3.4.5. Uji Hipotesis	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
4.1.1. Deskripsi Karakteristik Responden	41
4.1.2. Deskripsi Kualitas Layanan (X)	42
4.1.2.1. Berwujud / <i>Tangible</i> (X_1)	43
4.1.2.2. Keandalan / <i>Realibility</i> (X_2).....	44
4.1.2.3. Daya Tanggap / <i>Responsiveness</i> (X_3)	45
4.1.2.4. Jaminan / <i>Assurance</i> (X_4)	46
4.1.2.5. Empati / <i>Empathy</i> (X_5).....	47
4.1.3. Kepuasan Pelanggan (Y)	48
4.1.4. Loyalitas Pelanggan (Z).....	49
4.2. Analisis Data	50
4.2.1. Evaluasi Outlier	50
4.2.2. Evaluasi Reliabilitas	51
4.2.3. Evaluasi Validitas	53
4.2.4. Evaluasi <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	54

4.2.5. Evaluasi Normalitas	55
4.2.6. Analisis Model <i>One – Step Approach</i> to SEM	57
4.2.7. Uji Kausalitas	62
4.3. Pembahasan.....	
4.3.1. Pengujian Hipotesis Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan	62
4.3.2. Pengujian Hipotesis Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

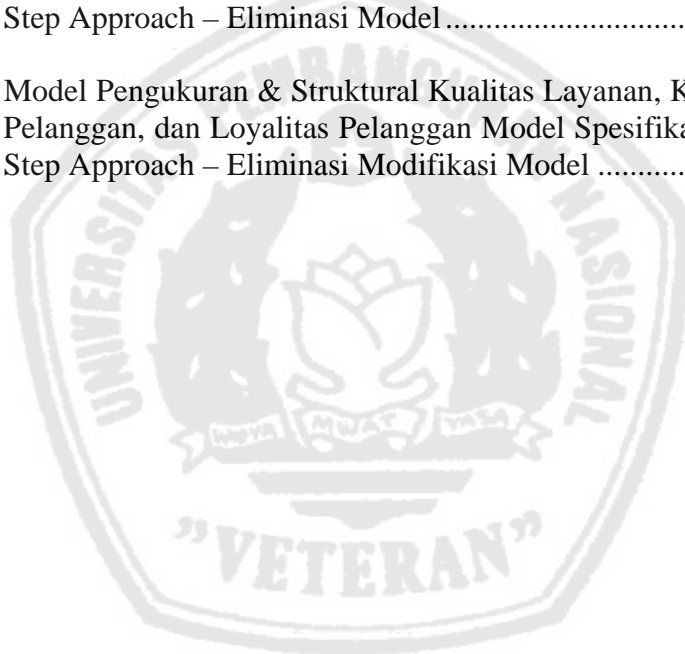
Tabel 1.1. Komplain Di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya Periode Januari – Desember 2010	3
Tabel 1.2. Penjualan Di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya Periode Januari – Desember 2010	4
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Tangible</i> (X ₁)	43
Tabel 4.4. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Realibility</i> (X ₂).....	44
Tabel 4.5. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> (X ₃)	45
Tabel 4.6. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Assurance</i> (X ₄)	46
Tabel 4.7. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Empathy</i> (X ₅)	47
Tabel 4.8. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)	48
Tabel 4.9. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan (Z).....	49
Tabel 4.10. Uji <i>Outliers Multivariate</i>	51
Tabel 4.11. Reliabilitas Data.....	52
Tabel 4.12. Validitas Data.....	53
Tabel 4.13. <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	54
Tabel 4.14. Normalitas Data	56

Tabel 4.15. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Model <i>One- Step Approach – Base Model</i>	58
Tabel 4.16. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Model <i>One- Step Approach – Eliminasi</i>	59
Tabel 4.17. Variabel yang Dimodifikasi Dalam Model.....	60
Tabel 4.18. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Model <i>One- Step Approach – Eliminasi Modifikasi</i>	60
Tabel 4.19. Uji Unidimensionalitas dan Kausalitas Antar Faktor (<i>Standardize Regression</i>).....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1. Model Pengukuran & Struktural Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan Model Spesifikasi : One Step Approach – Base Model.....	57
Gambar 4.2. Model Pengukuran & Struktural Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan Model Spesifikasi : One Step Approach – Eliminasi Model.....	58
Gambar 4.3. Model Pengukuran & Struktural Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan Model Spesifikasi : One Step Approach – Eliminasi Modifikasi Model	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (X), Kepuasan Pelanggan (Y), Dan Loyalitas Pelanggan (Z)

Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN
DI KOPERASI KARYAWAN “SURYA SARI”
PT. ISM BOGASARI FLOUR MILLS
SURABAYA**

**Oleh :
FAIZIN**

Abstraksi

Berdasarkan data hasil penjualan di koperasi karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya bahwa selama 1 tahun terakhir dari bulan Januari – Desember 2010 telah terjadi kecenderungan kenaikan jumlah komplain di koperasi karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya. Fenomena semakin meningkatnya komplain pelanggan ini didukung dengan adanya data penjualan di koperasi karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya periode Januari – Desember 2010 yang cenderung mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya.

Data yang digunakan adalah data primer yaitu data dikumpulkan melalui pembagian kuesioner kepada anggota koperasi karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya yang menjadi sampel. Skala pengukuran yang digunakan adalah *semantic differential scale* dengan teknik pengukuran dengan jenjang 1-5. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan secara acak sehingga semua anggota dalam populasi mendapat kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel. Pengambilan sampel didasari asumsi SEM bahwa besarnya sampel yaitu 5 – 10 kali parameter yang diestimasi. Pada penelitian ini ada 21 indikator, sehingga jumlah sampel yang diestimasi yaitu antara 105-210. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 105 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM untuk melihat pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya.

Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa selalu meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas, hal ini seiring dengan perkembangan dan kemajuan zaman, dampaknya adanya perilaku pelanggan dalam menentukan tempat pembelian yang mereka anggap paling sesuai dan benar-benar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

Semakin meningkatnya tempat pembelian akan memberikan banyak alternatif kepada masyarakat sebagai pelanggan untuk memilih tempat pembelian yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan finansial pelanggan. Hal ini harus diimbangi oleh pedagang untuk berusaha menarik pelanggan agar mau membeli barang ditempat dimana dia membuka dagangannya. Pedagang harus cepat tanggap dan segera menyesuaikan akan perubahan selera dan kemampuan pelanggan, dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga nantinya kepuasan pelanggan akan dapat tetap terjaga.

Kualitas layanan sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas layanan dibentuk oleh 5 (lima) dimensi antara lain *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang

dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Darsono, 2010: 47).

Koperasi Karyawan “Surya Sari” merupakan koperasi yang dibentuk oleh PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya yang berfungsi untuk melayani kebutuhan sehari-hari khususnya para karyawan PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya dan masyarakat sekitar pada umumnya. Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya berbentuk minimarket yang melakukan bisnis eceran dengan berhubungan langsung dengan pelanggan, yaitu tempat belanja terpadu yang menjual barang-barang beraneka ragam dari barang kebutuhan sehari-hari, barang kebutuhan dapur, perabot rumah tangga, perabot kamar tidur, perabot kamar mandi, kosmetik, dan sebagainya.

Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya juga menyediakan kebutuhan simpan pinjam dalam bentuk uang, yang hanya dikhususkan bagi karyawan PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya.

Berdasarkan data jumlah komplain di Koperasi Karyawan di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya periode Januari – Desember 2010 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data Jumlah Komplain Di Koperasi Karyawan “Surya Sari”
PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya
Periode Januari – Desember 2010

Periode	Jumlah (Orang)
Jan-10	1
Feb-10	1
Mar-10	2
Apr-10	2
Mei-10	3
Jun-10	1
Jul-10	1
Agust-10	4
Sep-10	3
Okt-10	1
Nop-10	1
Des-10	3
Jumlah	23

Sumber: Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya, Tahun 2010

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa selama 1 tahun terakhir dari bulan Januari – Desember 2010 telah terjadi kecenderungan kenaikan jumlah komplain di koperasi karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya.

Fenomena semakin meningkatnya komplain pelanggan ini didukung dengan adanya data penjualan di koperasi karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya. Berikut ini disajikan data penjualan pelanggan di koperasi karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya, mulai Januari – Desember 2010, sebagai berikut

Tabel 1.2

Data Total Penjualan Di Koperasi Karyawan “Surya Sari”
PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya
Periode Januari – Desember 2010

Periode	Total Penjualan (Rupiah)
Jan-10	9.451.040
Feb-10	7.838.425
Mar-10	6.867.207
Apr-10	7.932.277
Mei-10	9.992.988
Jun-10	9.871.972
Jul-10	22.396.503
Agust-10	11.412.783
Sep-10	63.320.751
Okt-10	5.621.137
Nop-10	13.932.123
Des-10	1.512.274

Sumber: Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills
Surabaya, Tahun 2010

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui total penjualan di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya periode Januari – Desember 2010 yang cenderung mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin menurunnya tingkat pembelian konsumen di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya, artinya dapat dikatakan adanya masalah loyalitas anggota koperasi rendah.

Loyalitas anggota koperasi karyawan “Surya Sari” rendah disebabkan oleh kualitas layanan yang lemah dan kepuasan anggota yang rendah. Kualitas layanan yang lemah tersebut antara lain: pelayanan dari karyawan “Surya Sari” yang kurang ramah dan terkesan acuh tak acuh pada pelanggan, seringnya keterlambatan pengiriman order kepada pelanggan, dan pengembalian dari pembayaran pelanggan yang masih sering keliru. Sedangkan kepuasan konsumen

yang rendah antara lain dikarenakan harga yang relatif lebih mahal dibandingkan dengan harga toko, banyaknya barang-barang yang mendekati atau bahkan sudah *expired*, dan penataan produk yang kurang rapi sehingga membingungkan konsumen.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan seperti yang dinyatakan oleh Kurz and Clow (1998: 382) dalam Laksana (2008: 96) sebagai berikut: *“if the service perform at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is considered to be just OK”* artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai yang diharapkan maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan maka akan puas.

Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan seperti yang dinyatakan oleh Oliver (1999) dalam (Darsono, 2010: 49) menyatakan bahwa kepuasan memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas pelanggan.

Terjadinya kecenderungan peningkatan komplain konsumen dan penurunan tingkat pembelian konsumen di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya merupakan fenomena yang harus segera diselesaikan dan dicari penyebabnya. Banyak hal yang menjadi penyebab dari hal tersebut, salah satunya adalah buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya kepada pelanggannya.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dan kajian yang lebih mendalam dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diajukan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya?
2. Apakah kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Koperasi Karyawan “Surya Sari” PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian.

Penelitian yang dilakukan ini akan diperoleh manfaat antara lain :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengalaman secara praktik di bidang pemasaran khususnya mengenai teoritik tentang kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang menjadikan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

3. Bagi Universitas

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah perbendaharaan perpustakaan serta sebagai bahan perbandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan masalah yang sama di masa yang akan datang.